

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

RELACIONES HUMANAS Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN
LA RED 8 DE LA UGEL 02 SAN MARTIN DE PORRES – 2013

PARA OBTENER EL GRADO DE
DOCTOR EN EDUCACIÓN

AUTOR:

Mgtr. WILDER ORLANDO JULCA CAMPÓ

ASESOR:

Dr. LUIS ALBERTO NUÑEZ LIRA

LIMA – PERÚ

2013

DEDICATORIA

A mi familia por apoyarme en todo momento.

AGRADECIMIENTO

A los docentes y directores de la RED 8, por su apoyo en la presente investigación.

PRESENTACIÓN

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Doctor en Educación, de la Universidad Privada “César Vallejo”, ponemos a disposición de los miembros del jurado la presente tesis titulada “Relaciones humanas y clima organizacional en la RED 8 de la UGEL 02 San Martín de Porres – 2013”.

Los capítulos y contenidos que se desarrollan son:

Capítulo I : Planteamiento del problema.

Capítulo II : Marco teórico.

Capítulo III : Marco metodológico.

Capítulo IV : Resultados.

Conclusiones y recomendaciones.

Referencias bibliográficas.

Anexos.

Esperamos señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

ÍNDICE

	Página
Dedicatoria	<i>ii</i>
Agradecimiento	<i>iii</i>
Presentación	<i>iv</i>
Índice	<i>v</i>
Lista de tablas	<i>viii</i>
Lista de figuras	<i>ix</i>
Resumen	<i>x</i>
Abstract	<i>xi</i>
Introducción	<i>xii</i>

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema	15
1.2 Formulación del problema	17
1.2.1 Problema general	17
1.2.2 Problemas específicos	17
1.3 Justificación	18
1.4 Limitaciones	19
1.5 Antecedentes	19
1.5.1 Antecedentes internacionales	19
1.5.2 Antecedentes nacionales	21
1.6 Objetivos	23
1.6.1 Objetivo general	23
1.6.2 Objetivos específicos	23

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Relaciones humanas	26
2.1.1 Definiciones sobre relaciones humanas	26
2.1.2 Tipos de relaciones humanas	27
2.1.3 Teorías de relaciones humanas	30
2.1.4 Dimensiones de las relaciones humanas	33

2.1.4.1	Comunicación	33
2.1.4.2	Trabajo en equipo	39
2.1.4.3	Organización	41
2.2	Clima organizacional	43
2.2.1	Definiciones sobre clima organizacional	43
2.2.2	Enfoques sobre el clima organizacional	45
2.2.3	Tipos de climas en las organizaciones	45
2.2.4	Importancia de desarrollar un Clima Organizacional Positivo	46
2.2.5	Dimensiones del Clima Organizacional	48
2.2.5.1	Estructura organizacional	48
2.2.5.2	Motivación	48
2.2.5.3	Identidad organizacional	51
2.3	Definición de términos básicos	53

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1	Hipótesis	56
3.1.1	Hipótesis general	56
3.1.2	Hipótesis específicas	56
3.2	Variables de investigación	57
3.2.1	Definición conceptual	57
3.2.2	Definición operacional	58
3.3	Metodología	60
3.3.1	Tipo de investigación	60
3.3.2	Diseño de investigación	60
3.4	Población y muestra	61
3.5	Método de investigación	62
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	63
3.7	Método de análisis de datos	64

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Descripción	65
4.1.1 Prueba de hipótesis general	68
4.1.2 Prueba de hipótesis específica 1	70
4.1.3 Prueba de hipótesis específica 2	72
4.1.4 Prueba de hipótesis específica 3	74
4.2 Discusión	76
CONCLUSIONES	79
SUGERENCIAS	80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82
ANEXOS	
Anexo 1. Cuestionario sobre relaciones humanas	86
Anexo 2. Cuestionario sobre clima organizacional	88
Anexo 3. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman	89
Anexo 4. Base de datos del cuestionario sobre relaciones humanas	90
Anexo 5. Base de datos del cuestionario sobre clima organizacional	94
Anexo 6. Base de datos de la prueba piloto	98
Anexo 7. Certificados de validez de contenido	100

INDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1. <i>Matriz de operacionalización de la variable Relaciones Humanas.</i>	58
Tabla 2. <i>Matriz de operacionalización de la variable clima organizacional.</i>	59
Tabla 3. <i>Distribución de la población.</i>	62
Tabla 4. <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos.</i>	63
Tabla 5. <i>Resultados de la validez de contenido de los instrumentos.</i>	63
Tabla 6. <i>Resultados de la confiabilidad de los instrumentos.</i>	63
Tabla 7. <i>Niveles de confiabilidad.</i>	64
Tabla 8. <i>Tabla de contingencia de las variables: Relaciones humanas y clima organizacional.</i>	66
Tabla 9. <i>Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: Relaciones humanas y clima organizacional.</i>	68
Tabla 10. <i>Coeficiente de correlación de Spearman de la dimensión comunicación y el clima organizacional.</i>	70
Tabla 11. <i>Coeficiente de correlación de Spearman de la dimensión trabajo en equipo y el clima organizacional.</i>	72
Tabla 12. <i>Coeficiente de correlación de Spearman de la dimensión organización y el clima organizacional.</i>	74

INDICE DE FIGURAS

	Página
<i>Figura 1.</i> Esquema del diseño de investigación correlacional.	61
<i>Figura 2.</i> Gráfico de relación de las variables: Relaciones humanas y clima organizacional.	66

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el grado de relación que existe entre las *relaciones humanas* y el *clima organizacional* según la percepción de los docentes de las instituciones educativas, de la RED 8, de la UGEL 02, San Martín de Porres, 2013.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 131 docentes de las 4 instituciones educativas en la RED 08 de la UGEL 02 del distrito de San Martín de Porres y la muestra fue censal. Se empleó como técnica de recopilación de datos, la encuesta, que hizo uso como instrumento dos cuestionarios: un cuestionario sobre relaciones humanas y el otro sobre clima organizacional. La validez de contenido de ambos cuestionarios fue a través del juicio de expertos con un resultado de aplicable y su confiabilidad mediante la prueba Alfa de cronbach, cuyo valor fue 0,980 para relaciones humanas (24 ítems) y 0,981 para clima organizacional (21 ítems).

Los resultados de la investigación demuestran que existe relación positiva ($r=0,704$) y significativa ($p=0,000$) en el nivel de correlación alta entre las *relaciones humanas* y el *clima organizacional* según la percepción de los docentes de las instituciones educativas, de la RED 8, de la UGEL 02, San Martín de Porres, 2013.

Palabras clave: Relaciones humanas, comunicación, trabajo en equipo, organización, motivación y clima organizacional.

ABSTRACT

The present study aimed to determine the degree of relationship between human relations and organizational climate as perceived by teachers of educational institutions, the RED 8, the UGELs 02, San Martin de Porres, 2013.

The research approach was quantitative, basic, correlational level, with a non experimental, cross sectional study. The population consisted of 131 teachers from four educational institutions in the UGELs 08 RED 02 district of San Martin de Porres and the sample census. Technique was used as data collection, the survey instrument did use as two questionnaires: a questionnaire on human relations and the other on organizational climate. Content validity of both questionnaires was through expert judgment with applicable result and reliability using Cronbach's alpha test, whose value was 0.980 for human relations (24 items) and 0.981 for organizational climate (21 items).

The research results show that there is positive relationship ($r = 0.704$) and significant ($p = 0.000$) in the level of high correlation between human relations and organizational climate as perceived by teachers of educational institutions, the RED 8, of the UGELs 02, San Martin de Porres, 2013.

Key words: Relationship, communication, teamwork, organization, motivation and organizational climate.

INTRODUCCIÓN

El siguiente informe final de investigación se titula: “Relaciones humanas y clima organizacional en la RED 8 de la UGEL 02 San Martín de Porres – 2013”, con una muestra de 131 docentes.

Las nuevas tendencias mundiales exigen que las empresas, Instituciones Educativas, universidades sean flexibles adecuándose a los nuevos cambios y retos que plantean los escenarios en el ámbito nacional, pero fundamentalmente en el contexto mundial; la competitividad y la globalización son dos elementos de influencia en el panorama empresarial, en donde el talento humano es un instrumento estratégico para el desarrollo de las empresas e Instituciones Educativas.

En la actualidad las organizaciones viven constantes cambios que les permiten a estas mantener un nivel de exigencia mayor en referencia a las relaciones humanas y el clima organizacional, es por ello que la investigación sobre estas dos variables antes mencionadas, constituye una forma de predecir el éxito general de la organización. Si bien es cierto, una organización es un grupo de personas con responsabilidades específicas, que actúan en conjunto para lograr alcanzar un propósito determinado que va de la mano con la gestión de los directores. Toda empresa tiene un objetivo o una meta trazada una estructura y una población de personas que se involucran en los procesos. Frente a esta problemática, la presente investigación tiene como objetivo general: determinar el grado de relación que existe entre las *relaciones humanas* y el *clima organizacional* según la percepción de los docentes de las instituciones educativas, de la RED 8, de la UGEL 02, San Martín de Porres, 2013.

En tal sentido, el informe final de investigación está dividido en cuatro capítulos:

En el primer capítulo se aborda el problema de investigación, donde se consigna el planteamiento del problema de investigación, la formulación del problema general y los problemas específicos, la justificación de la tesis, la descripción de las limitaciones en el desarrollo, las conclusiones arribadas en los antecedentes tanto nacionales como internacionales, y por último la redacción de los objetivos: general y específicos.

En el segundo capítulo desarrollamos el marco teórico, es decir las bases teóricas de las variables: relaciones humanas y clima organizacional, sus definiciones, fundamentos teóricos, dimensiones y por último la definición de términos básicos, que dan un respaldo científico a la investigación.

En el tercer capítulo tratamos la metodología de la investigación, donde señalamos el tipo, nivel y diseño de nuestra investigación; redactamos las hipótesis y las variables de estudio, así como precisamos la población y la muestra, las técnicas y procedimientos de análisis e interpretación de resultados.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados de la investigación, a nivel descriptivo e inferencial. Asimismo se efectúan las pruebas de hipótesis respectivas.

Finalmente, se presentan las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos.